



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI  
PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA  
KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**RATNA SARI**  
**NIM : 11675202540**



**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI  
PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA  
KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian Oral  
Comprehensive Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH**

**RATNA SARI**  
**NIM : 11675202540**



**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

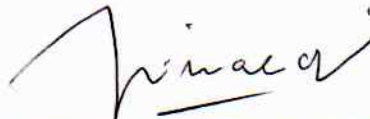
**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RATNA SARI  
NIM : 11675202540  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA  
KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN  
KAMPAR

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING



**AFRINALDY RUSTAM. S.ip,M.Si**  
NIP. 19740420 201411 1 001

Mengetahui

WAKIL DEKAN I


Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



**Prof. Dr. Lenv Nofianti, M.S.,S.E.,M.Si.,Ak**  
NIP.19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan

Administrasi Negara



**Dr. Kamaruddin, S.Sos,M.Si**  
NIP. 197901 200710 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Ratna Sari  
NIM : 11675202540  
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Administrasi Negara  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN  
KESEHATAN DIPUSKESMAS RUMBIO JAYA  
KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN  
KAMPAR

### PANITIA PENGUJI

#### KETUA



Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si

NIP. 197901 2007 10 1 003

#### ANGGOTA

#### PENGUJI I



Dr. Mahmuzar, M. Hum

NIP. 19760426 200701 1 016

#### PENGUJI II



Irdayanti, S, IP., MA

NIK. 130 411 030



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI  
PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA  
KABUPATEN KAMPAR**

**OLEH:**

**RATNA SARI**  
**NIM. 11675202540**

*Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar?, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan teknik: wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisa data dalam penelitian ini penulis menggunakan deskriptif kuantitatif, yaitu data yang terkumpul dirangkum hingga mengerucut mengarah kepada inti permasalahan, kemudian data tersebut disajikan dengan menguraikan dengan bentuk penjelasan bersifat deskriptif serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian tahap terakhir di tarik kesimpulan dan saran. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya kabupaten Kampar sudah di kategorikan Sedang atau Cukup Baik dari tahapan pelaksanaan pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat tahapan-tahapan yang belum terlaksana, disebabkan kendala pada peralatan dan obat-obatan yang belum memadai oleh pemerintah, oleh sebab itu diharapkan kepada pihak pemerintah untuk memberikan bantuan kepada Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar agar pasien yang berobat bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari sebelumnya.*

**Kata kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas Rumbio Jaya.**

UIN SUSKA RIAU

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang mana berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, sholawat serta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat islam. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan, untuk itu kepada Allah Subhanahu wata'ala penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orangtua penulis, ayahanda Amirullah dan ibunda Yanti Herlina, abang Rahmat Eka Putra, M. Padli dan Adik Helmi ,Hanifah salsabilla yang selalu senantiasa membimbing, memberikan saran dan kasih sayang, dukungan moral dan financial serta do'a kepada penulis dan sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. H Akhmad Mujahiddin, S.Ag. M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr Drs H Muh Said HM. M.Ag MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Semoga Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menjadi Fakultas yang berkualitas dan terbaik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara semoga Administrasi Negara tetap menjadi Jurusan terbaik di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Afrinaldy Rustam S.ip M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmu serta mengarahkan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikn ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Pihak Puskesmas Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang telah memberikan data-data dan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
8. Kepada sahabat terdekat penulis yang telah berkontribusi banyak untuk membantu dan memberikan semangat yang luar biasa dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada teman-teman angkatan 2016 yang telah menjadi motivasi penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, Maret 2020

Penulis,

**RATNA SARI**  
**NIM. 11675202540**





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	16
1.3. Tujuan Penelitian .....	16
1.4. Manfaat Penelitian .....	17
1.5. Sistematika .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.1.1 Defenisi Pelayanan Yang Berkualitas .....	26
2.1.2 Kriteria Kulaitas Pelayanan.....	26
2.2 Pelayanan Kesehatan.....	28
2.3 Konsep Puskesmas .....	29
2.4 Pandangan Islam Mengenai Konsep Penelitian .....	31
2.5 Penelitian Terdahulu .....	31
2.6 Defenisi Konsep .....	32
2.7 Konsep Operasional .....	33
2.8 Kerangka Berfikir.....	34

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III**  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**BAB IV**

**BAB V**

**METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4	Populasi dan Sampel .....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6	Teknik Analisa Data.....	39

**GAMBARAN UMUM**

4.1	Gambaran singkat kecamatan Rumbio Jaya .....	41
4.2	Sejarah Puskesmas Rumbio Jaya .....	42
4.3	Administrasi Pemerintahan Puskesmas.....	43
4.4	Visi dan Misi Puskesmas Rumbio Jaya .....	43
4.5	Fungsi Dan Tujuan Puskemas Rumbio Jaya .....	44
4.6	Struktur Organisasi Puskesmas Tambang Tahun 2018..	44

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN**

5.1	Identitas Responden .....	47
5.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	47
5.1.2	Tingkat Umur dan Usia Responden .....	48
5.1.3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	49
5.2.	Bagaimana Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kec.Rumbio Jaya Kab.Kampar .....	50
5.2.1	Persyaratan Pendaftaran.....	50
5.2.2	Pemeriksaan .....	57
5.2.3	Biaya.....	67

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

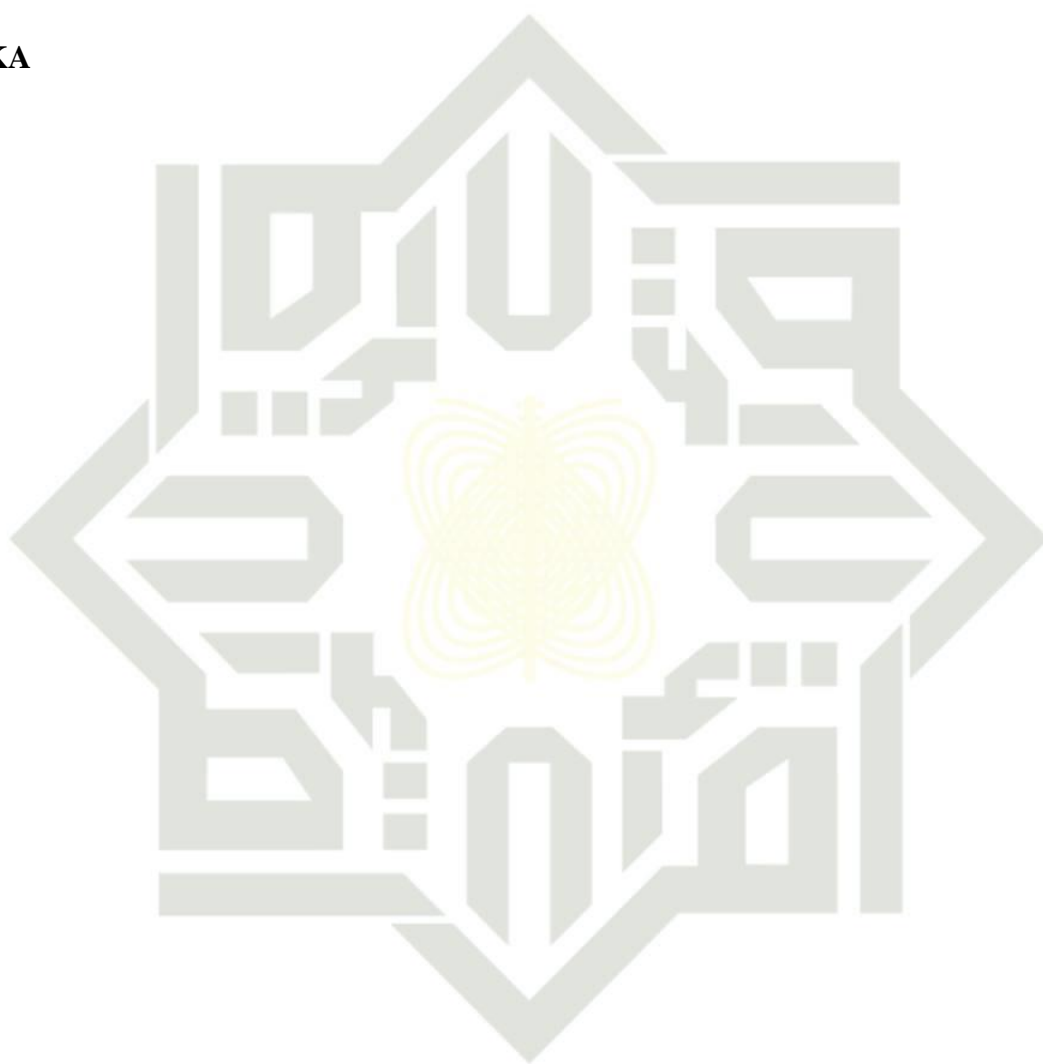
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.4 Waktu.....	73
5.3. Uji Deskriptif Sub Indikator Penelitian.....	79
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	82
6.2. Saran.....	83



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Jumlah Pegawai di Puskesmas Rumbio Jaya.....	8
TABEL 1.2	Standar Pelayanan Kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya.....	10
TABEL 1.3	Jumlah kunjungan pasien puskesmas Rumbio Jaya.....	11
TABEL 1.4	Waktu pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya.....	13
TABEL 1.5	Jenis-jenis pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya.....	13
TABEL 2.7	Konsep Operasional .....	35
TABEL 3.1	Key Informan Penelitian .....	40
TABEL 3.2	Interprestasi Nilai Mean (Rata-rata) Indikator Penelitian...	42
TABEL 5.1	Jenis Kelamin Responden .....	50
TABEL 5.2	Tingkat Umur atau Usia Responden .....	51
TABEL 5.3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	52
TABEL 5.4	Tanggapan Responden Sub Indikator Persyaratan Pendaftaran .....	54
TABEL 5.5	Tanggapan Responden Sub Indikator Persyaratan pendaftaran .....	54
TABEL 5.6	Tanggapan Responden Sub Indikator Persyaratan Pendaftaran .....	57
TABEL 5.7	Uji Deskriptif Tanggapan Responden Dalam Sub Indikator Persyaratan Pendaftaran .....	58
TABEL 5.8	Tanggapan Responden Sub Indikator Pemeriksaan.....	61
TABEL 5.9	Tanggapan Responden Sub Indikator Pemeriksaan .....	62
TABEL 5.10	Tanggapan Responden Sub Indikator Pemeriksaan.....	63
TABEL 5.11	Tanggapan Responden Sub Indikator Pemeriksaan.....	64
TABEL 5.12	Tanggapan Responden Sub Indikator Pemeriksaan.....	66
TABEL 5.13	Uji Deskriptif Tanggapan Responden Dalam Sub Indikator Pemeriksaan .....	68
TABEL 5.14	Tanggapan Responden Sub Indikator Biaya.....	70
TABEL 5.15	Tanggapan Responden Sub Indikator Biaya.....	71
TABEL 5.16	Tanggapan Responden Sub Indikator Biaya.....	73

- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABEL 5.17	Uji Deskriptif tanggapan Responden Dalam Sub Indikator Biaya .....	74
ABEL 5.18	Tanggapan Responden Sub Indikator Waktu .....	76
ABEL 5.19	Tanggapan Responden Sub Indikator Waktu .....	78
ABEL 5.20	Uji Deskriptif Tanggapan Responden Dalam Sub Indikator Waktu .....	79
ABEL 5.21	Rawat Jalan Sesuai Hasil Peneliti .....	80
ABEL 5.22	Uji Deskriptif Sub Indikator Penelitian .....	81

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

AMBAR I	Standar Operasional Procedur (SOP) Puskesmas .....	6
AMBAR II	Kerangka Berfikir .....	35
AMBAR III	Struktur Organisasi Puskesmas Rumbio Jaya .....	49



UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara negara, korporasi, lembaga indenpenden yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di lakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dan mengelolah sumber daya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal. Termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut :

*“ pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagio setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.”*

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial dan ekonomis. Dan juga telah di tetapkan bahwa setiap orang berhak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada Masyarakat maka tiap Kecamatan dibangun instansi Pemerintah sebagai unit penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat, yakni pusat kesehatan masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat yang (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan di terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis kesehatan dibawah supervisi dinas kesehatan kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif, sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap, selain rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan Puskesmas sangat bermamfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya Puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan yang mudah di jangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

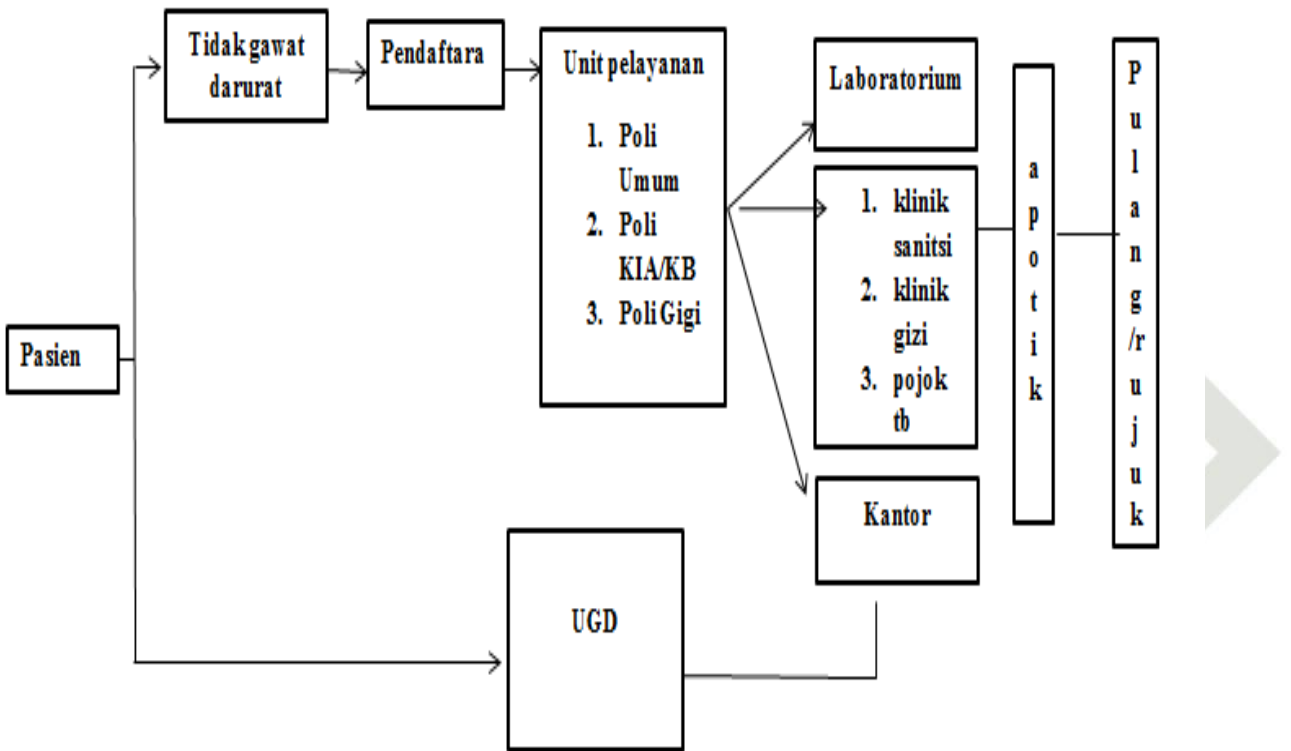
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Berupaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha dikecamatan Rumbio Jaya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan.
  - b. Aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di Kecamatan Rumbio Jaya.
  - c. Mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa penyembuhan dan pemulihan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
- Berupa agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat :
- a. Memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat.
  - b. Berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaan.
  - c. Ikut menetaapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama
- Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh terpadu dan berkesinambungan:
- a. Pelayanan kesehatan perorangan
  - b. Pelayanan kesehatan masyarakat

GAMBAR 1

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PUSKESMAS RUMBIO JAYA



Sumber: Permenkes 75/2016



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar 1 adalah Standar Operasional Prosedur yang dimiliki Puskesmas. Maka dapat diukur standar pelayanan di puskesmas kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peninggalan kualitas pelayanan.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan) promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan. Oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Puskesmas menurut peraturan daerah Kabupaten Kampar No 8 Tahun 2003, merupakan pusat kesehatan masyarakat yang langsung memberikan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh dan terintegrasi kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu. Standar pelayanan kesehatan pada puskesmas kabupaten kampar memiliki beberapa jenis seperti rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat (UGD).

Rawat jalan merupakan pengobatan atau perawatan tanpa menginap di rumah sakit daerah atau puskesmas daerah. Kemudian rawat inap adalah



pengobatan atau perawatan dengan memberikan penginapan dirumah sakit daerah atau puskesmas terdekat. Dan UGD merupakan pelayanan langsung tanpa prosedur.

Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar berlokasi di jalan Simpang Petai Puskesmas merupakan organisasi struktural dan berkedudukan sebagai UPTD dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas, dan memiliki pegawai kesehatan yang berjumlah 82. Seperti yang dijelaskan ditabel berikut ini.

**Tabel 1.1 Data Jumlah ASN Maupun Karyawan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar tahun 2019**

No	Nama jabatan	Jumlah						
		PNS		PTT daerah	TBK	TH	RT K	TKS
		Struktural	Fungsional					
1	DOKTER UMUM		1	0	1	0	0	0
2	DOKTER GIGI		1	0	0	0	0	0
3	APOTEKER		0	0	1	0	0	0
4	SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT	1	2	0	0	0	0	2
5	ASISTEN APOTEKER		2	0	1	0	0	0

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERAWAT	1	20	0	7	0	0	3	31
BIDAN		17	0	5	0	0	10	32
PERAWAT GIGI		1	0	0	0	0	0	1
9. NUTRISIONIS		1	0	0	0	0	0	1
10. SANTRIAN		0	0	0	0	0	0	0
11. ANALISIS LABORATORIUM KESEHATAN		1	0	0	0	0	1	2
12. PEREKAM MEDIS		0	0	0	0	0	0	0
13. ADMINISTRASI UMUM		0	0	0	0	0	0	0
14. JAGA MALAM / SECURITI		0	1	0	0	0	0	1
15. CLEANING SERVICE		0	0	0	0	1	0	1
16. SOPIR AMBULAN		0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	2	46	1	16	1	0	16	82

sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar tahun 2019

Dari tabel diatas 1.1 dapat dijelaskan jumlah keseluruhan dari ketenagaan menurut profesi dibidang pelayanan berjumlah 82 orang dengan jumlah dokter 3



orang yang mampu memberikan dan meningkat kan pelayanan dengan baik bukan pelayanan apa adanya. Sementara, terlihat dari kondisi masyarakat Rumbio Jaya dengan jumlah penduduk pada tahun 2019 berjumlah 16.070 jiwa dengan beragam tingkat ekonominya, masih banyak sekali masyarakat yang membutuhkan pelayanan puskesmas yang maksimal, bukan hanya sekedar pelayanan fisik dalam arti kata perawatan yang diberikan oleh seorang perawat, dokter umum, dan dokter spesialis terhadap badan dan atau jasmani sipasien tetapi lebih dari pada itu pelayanan yang di berikan harus memperhatikan faktor strategi/cara yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang membuat kenyamanan dan kepuasan masyarakat (pasien).

**Tabel 1.2**

**Standar Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya**

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS RUMBIO JAYA					
NO	JENIS PELAYANAN	PROSEDUR	BIAYA	WAKTU	DASAR
1	Rawat Jalan	-Pendaftaran -Pemeriksaan	Rp.0	10-15 Menit	Perda Kab. Kampar No 8 Tahun 2003
2	Unit Gawat Darurat	Pelayanan langsung di UGD tanpa prosedur	RP.0	2 JAM	

Sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar 2019

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu kejadian yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah khusus Puskesmas Rumbio Jaya belum dilaksanakan secara optimal dimana puskesmas Rumbio Jaya kecamatan Rumbio Jaya kabupaten Kampar dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan masih belum sesuai dengan standar pelayanan kesehatan puskesmas tersebut, secara umum masih terdapat banyak kelemahan.

Disamping Realiti begitu banyak lingkup pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut, maka dalam bentuk pelayanan kesehatan di butuhkan tenaga dan sumber daya manusia yang komponent, memiliki jiwa penolong dan integritas tinggi untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterakan keluarga dan masyarakat serta mempertinggi kesadaran masyarakat akan penting nya hidup sehat. Untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 1.3**

**Jumlah kunjungan pasien puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya  
Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar Tahun 2019**

NO	BULAN	JENIS KELAMIN	
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN
	JANUARI	248	332
	FEBRUARI	205	347

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	MARET	277	344
	APRIL	270	143
	MEI	197	341
	JUNI	212	288
	JULI	263	477
	AGUSTUS	247	285
	SEPTEMBER	311	291
	OKTOBER	261	464
11	NOVEMBER	290	413
12	DESEMBER	330	518
TOTAL		3.111	4.243

sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar  
tahun 2019

Dari tabel 1.3 dapat dilihat kunjungan pasien pada tahun 2019, yang mana total dari kunjungan pasien 2019 adalah sebanyak : 7.354 pasien begitu banyak masyarakat Rumbio Jaya yang ingin berobat, maka oleh sebab itu sangat diperlukan pelayanan yang baik dari segi pelayananan dari segi pelaksanaan pelayanan. Untuk Informasi pelayanan puskesmas Rumbio Jaya dapat dilihat di tabel berikut ini:

UIN SUSKA RIAU



**Tabel 1.4**  
**Waktu Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya**

WAKTU PELAYANAN	
SENIN-KAMIS 08.00-11.00	JUM'AT –SABTU 08.00-10.00

sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar

tahun 2019

Dari tabel 1.4 dapat dilihat waktu pelayanan yang ada di Puskesmas Rumbio Jaya. Namun hal ini belum semesti terlaksana. Maka oleh sebab itu diperlukannya ketertiban pegawai Puskesmas Rumbio Jaya dalam bekerja.

**Tabel 1.5**  
**Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Rumbio Jaya Berdasarkan Pemenkes**  
**75tahun 2014 Sebagai Berikut :**

NO	JENIS-JENIS PELAYANAN	WAKTU PELAYANANAN
1.	POLY UMUM	-SETIAP HARI KERJA
2.	POLY GIGI	-SETIAP HARI KERJA
3.	POLY KIA/KB	-SETIAP HARI KERJA
4.	KLINIK GIZI	-SETIAP HARI KERJA
5.	KLINIK SANITASI	-SETIAP HARI KERJA
6.	KLINIK TB PARU	-SETIAP HARI KERJA
7.	LABORATORIUM	-SETIAP HARI KERJA
8.	APOTEK	-SETIAP HARI KERJA
9.	UGD 24 JAM	-SETIAP HARI KERJA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10.	AMBULANCE	-SETIAP HARI KERJA
-----	-----------	--------------------

Sumber : Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar tahun 2019.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dimana penelitian melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada puskesmas terkait dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas maupun kepada pegawai Puskesmas Rumbio Jaya kecamatan Rumbio Jaya kabupaten kampar. Peneliti menemukan beberapa masalah untuk mendukung penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Rumbio Jaya terdapat keterlambatan yang terjadi pada loket pelayanan kepada masyarakat. Seperti keterlambatan pihak Puskesmas membuka loket pelayanan yang seharusnya dimulai pada pukul 08.00 wib namun nyatanya baru dilaksanakan sekitar 09.30 wib, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa kecewa dan harus bersabar menunggu lebih lama karena puskesmas tersebut tidak dapat diperkirakan mulai beroperasi. Dan kondisi ini menandakan bahwa pelayanan puskesmas belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
2. Tidak tersedianya ruang rawat inap sedangkan pelayanan di puskesmas ini hanya menerapkan pelayanan rawat jalan, maka khusus pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap akan di rujuk kerumah sakit umum daerah yakni RSUD Bangkinang. Sesuai dengan standar pelayanan kesehatan puskesmas Rumbio Jaya terdapat jenis pelayanan unit gawat

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

darurat (UGD) yang mana pelayanan tersebut dilakukan di unit gawat darurat (UGD) tanpa proses terlebih dahulu dan dibuka selama 24 jam. Dari kasus yang terjadi di Puskesmas Rumbio Jaya, Pernyataan tersebut muncul ketika istri dari seorang warga yang ingin melahirkan. Warga tersebut menyebutkan sangat disayangkan pelayanan puskesmas di Rumbio Jaya sangatlah tidak layak disebut puskesmas, pasalnya pada malam kemarin dirinya merasa kecewa terhadap PNS yang sedang jaga malam di Puskesmas tersebut. Kejadian bermula pada malam kemarin, istri saya mau melahirkan sekitar pukul 01:05 WIB dini hari, namun bukannya melayani dengan baik, malahan saya mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan. Awalnya saya meminta istri saya dirujuk ke RSUD Bangkinang, ironisnya dengan jawaban yang tidak logis para penjaga malam tersebut menyampaikan bahwa tidak bisa membuat surat rujukan dikarenakan kertas habis, terangnya kepada wartawan, dilanjutkan warga tersebut, setelah terjadi percekakan mulut dengan perawat, akhirnya surat rujukan tersebut bisa dikeluarkan oleh pihak puskesmas, namun lebih ironisnya lagi, pada saat kendaraan ambulance puskesmas akan dipakai untuk menuju RSUD, petugas jaga malam tersebut menyampaikan bahwa minyak mobil tidak ada.” Mereka beralih agar saya memberikan uang transportasi untuk mereka,” ulasnya. Disamping itu, warga tersebut mengatakan aksi mereka tidak sampai disitu, pada saat itu istrinya yang sedang mengalami pecah air ketuban, hingga membuat dirinya kalut dan panik. “Kalau sempat terjadi sesuatu dengan istri saya dan anak saya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana, siapa yang tanggung jawab,” katanya. Dilanjutkan warga tersebut, pada saat itu dalam keadaan kalut baru saya menyampaikan bahwa saya adalah wartawan yang bertugas di Kampar, hingga akhirnya para perawat yang jaga malam itu ketar ketir untuk melayaninya.

3. Kedisiplinan pegawai, berdasarkan observasi penulis dilapangan banyak pegawai di Puskesmas Rumbio Jaya tersebut yang tidak datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal.

Berdasarkan gejala yang terjadi diatas, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang terjadi dengan mengadakan penelitian secara ilmiah dengan judul “ **Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar** ”

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “ bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten kampar ?”

#### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini selaras dengan rumusan masalah yakni untuk mengetahui “ Menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar ”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian yang di harapkan akan tercapai yaitu:

1. Kegunaan teoritis
  - a. Secara teoritis hasil penelitian untuk memperkaya pengembangan ilmu administrasi negara yang berhubungan dengan konsep pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.
  - b. Untuk menambah pengetahuan mahasiswa lain serta sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

2. Kegunaan praktis

Memberi kontribusi praktis bagi pihak pegawai puskesmas terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga menjadi lebih baik dan bermanfaat.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami penelitian ini penulis mengklasifikasikan penelitian ini dalam beberapa bab dan setiap bab terdiri dari beberapa pasal, yaitu sebagai berikut:

## BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, mamfaat penelitian, sistematika penulisan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II**

**: LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan landasan teori, definisi dan penjelasan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu serta menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

**BAB III**

**: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisa data, serta definisi operasional.

**BAB IV**

**: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang sejarah, visi dan misi, letak geografis, struktur organisasi dan kegiatan perusahaan.

**BAB V**

**: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

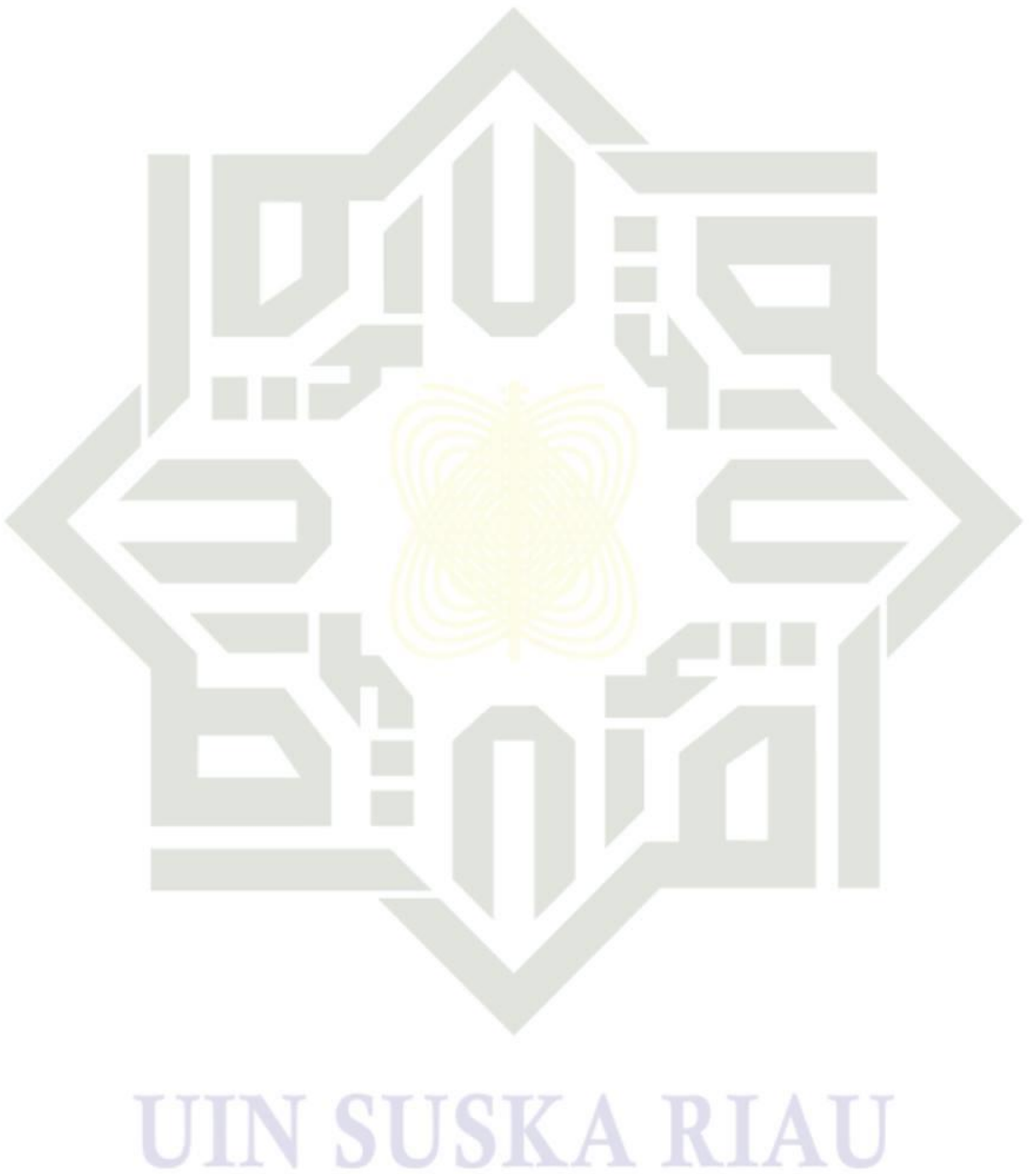
**BAB VI**

**: KESIMPULAN/SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dari laporan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, serta saran



dari pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 1 Konsep Pelayanan Publik

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia di tuntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya.

Peningkatan kebutuhan itu akan dimulai dari tingkat yang paling dasar (level rendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya. Hal ini sesuai dengan pendapat maslow dalam buku Nicholas Henry (1995) yang menyatakan kebutuhan hidup manusia itu di golongan menjadi lima tingkatan, yaitu :

- a. Kebutuhan psikologis (*psychic needs*). Kebutuhan ini bersifat fisik dan biologis sebagai syarat utama manusia agar bisa bertahan hidup secara normal, maka kebutuhan yang paling dasar ini harus dipenuhi tanpa bisa tunda-tunda ataupun dihindari, terdiri dari makan, minum, istirahat, ketenangan fikiran, tidur, hubungan seks, dan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat individual lainnya.
- b. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*safety needs*). Kebutuhan ini bersifat psikologis. Kebutuhan hidup ini muncul dari sifat dasar manusia yang memiliki “rasa takut” sehingga membutuhkan perlindungan. Karena sebagai makhluk individual, manusia tidak akan terlepas dari bahaya dan musuh alami



yang mengancam kelangsungan hidupnya. Misalnya perang, penyakit, kemiskinan, kesedihan, dan lain-lain.

- c. Kebutuhan akan pengakuan kelompok atau kebutuhan sosial (*sosial needs*). Kebutuhan ini mendorong seorang untuk bertingkah laku tertentu agar dapat disukai dan disenangi selaku pribadi. Dengan tampilnya perilaku untuk disenangi orang lain, maka seseorang akan bisa bermamfaat atau berkumpul dengan orang lain. Sehingga memungkinkan akan terjalin kerja sama dalam kelompoknya.
- d. Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*). Adanya kebutuhan ini akan membuat seseorang bertingkah laku untuk mencapai sesuatu agar kebutuhan ini terpenuhi adalah status sosial.
- e. Kebutuhan akan perwujudan diri (*self actualization needs*). Kebutuhan ini akan mendorong seseorang untuk selalu mengembangkan dirinya dan selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya. Dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dirinya dan mampu membuktikan kemampuan yang dimilikinya.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong proses pelayanan. Intinya pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu orang lain memenuhi kebutuhan hidupnya. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya yang berkembang, begitupun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.

Moenir (2008) mengemukakan bahwa



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/ hidup) orang banyak atau masyarakat”.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga negara, seperti pelayanan KTP, kartu keluarga, perizinan usaha, dll.

Dalam konteks pelayanan yang dilakukan pemerintah seiring disebut dengan pelayanan publik.

Harbani pasolong (2008:1999) menyatakan bahwa:

*“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”*

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan,

“Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Jadi dapat dikatakan bahwa hakekat pelayanan umum merupakan:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna serta berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreaktifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administratif. Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan publik yang dilakukan dapat berupa environmental services misalnya dalam penyediaan sarana dan prasana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap personel service antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan keagamaan dan sebagainya.
2. Pelayanan development service, yang baik bersifat enabbling facilitating, atau penyediaan sarana dan prasana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.
3. Pelayanan protective service yang bersifat yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Disamping ketiga pelayanan tersebut diatas apabila dilihat dari jenis pelayanan dalam perspektif structural, maka pelayanan tersebut terdiri dari:

Sosial Investmen, atau pelayanan yang berkaitan dengan investasi sosial pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan

menyediakan capital. Pelayanan seperti ini banyak dilakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian, misalnya Bank, pasar Modal, dan sebagainya.

Sosial Consumption, atau sering disebut dengan pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi sosial. Dalam hal ini pelayanan bersifat tidak langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk reproduksi tenaga kerja sebagai contoh pelayanan hiburan, kesehatan atau pelayanan pendidikan. Hasil yang diperoleh penerima pelayanan adalah tidak langsung untuk meningkatkan capital.

Sosial Security, atau sering disebut pelayanan keamanan sosial pelayanan ini sering disebut juga dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan pelayanan ini. Dalam teori kebutuhan Abraham Maslow merupakan kebutuhan manusia pada tingkat yang kedua pelayanan keamanan sosial ini menyediakan pelayanan untuk keamanan kegiatan yang akan dapat menunjang akumulasi kapital.

Abidin (2010) mengatakan bahwa:

*“pelayanan public yang berkualitas bukan hanya mengacu kepada pelayanan itu semata, juga menekan kan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen.”*

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas hal ini berarti, pemerintahan melalui aparat dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan.

#### a. Bentuk Layanan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Moenir (2008) dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia. Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuk nya tidak terlepas dari hal hal seperti berikut ini

a. Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
- Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas, sehingga memuaskan masyarakat.
- Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
- Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya.

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan yaitu :

- Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

### 2.1.1. Defenisi pelayanan yang berkualitas

Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti, akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efeisiensi dan efektivitas, pastisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat kesamaan hak yaitu pelayanan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusus nya suku, ras, agama, status sosial dan keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang dapat ditentukan.

### 2.1.2 Kriteria kualitas pelayanan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 tahun 1993 adalah sebagai berikut:

#### 1. Kriteria kuantitatif

Kesederhanaan yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

Kejelasan dan kepastian yaitu mencakup: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan, yaitu bahwa hasil proses pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan, yaitu prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Efisiensi, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya di batasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkuat.

Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menutup

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biaya terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### Kriteria kualitatif

- a. Jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dan waktu ke waktu, apakah meningkatkan peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai atau tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kinerja.
- d. Penggunaan perangkat-perangkat modren untuk mepercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan. Baik melalui media masa maupun kotak saran yang disediakan.

Penilaian fisik lain nya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik

## 2.2 Pelayanan kesehatan

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang di namis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan internal dan eksternalnya untuk mempertahankan keadaan fisik,

emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spritual yang sehat. Dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

“kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomis”. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat maupun individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatan nya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

### 2.3 Konsep Pelayanan di Puskesmas

Peraturan menteri kesehatan indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas kesehatan pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja nya pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskemas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- a. Memiliki prilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat,
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- c. Hidup dalam lingkungan sehat
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi internasional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pengetahuan dan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut di selenggarakan dengan menitik berat kan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guga mencapai derajat kesehatan yang optimal , tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Adapun jenis-jenis pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya adalah sebagai berikut :

#### A. Rawat Jalan

1. Poly umum
2. Poly gigi
3. Poly kia/kb
4. Klinik gizi
5. Klinik sanitasi
6. Klinik tb paru
7. Laboratorium
8. Apotek

#### B. UGD 24 JAM

#### C. AMBULANCE 24 JAM

Syarat-syarat pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya:

##### • UMUM

- Membawa Kartu Berobat
- Foto Copy KK/KK

##### • ASKES

- Membawa Kartu Berobat
- Foto Copy Askes
- Foto Copy KK/KTP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## • BPJS/KIS

- Membawa Kartu Berobat
- Foto Copy KIS/BPJS
- Foto Copy KK/KTP

## 2.4 Pandangan Islam Tentang Konsep Pelayanan

Dalam AL-Quran dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggungjawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nantinya akan diberi pertanggung jawaban di akhirat kelak.

Berbuat baik sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan.

### 2.4.1 Q.S Al-Baqarah : 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا  
 الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

## 2.5. Penelitian terdahulu

1. Buharto (2015), Universitas Hasanudin judul penelitiannya yaitu kualitas pelayanan kesehatan puskesmas kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian diketahui bahwa dimensi ketampakan fisik (Tangibles) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Enrekang kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi ketampakan fisik (Tangibles) dinilai sudah berkualitas. Dimensi keandalan (Reliability) dinilai sudah berkualitas. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Enrekang kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi daya tanggap (Responsiveness) berada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Enrekang kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi jaminan (Ansurance) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas.

2. Risqiana Adawiya (2015), Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta. judul penelitian nya yaitu gambaran kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas sedan Kabupaten Rembang Jawa. Hasil penelitiannya adalah kualaitas pelayanan puskesmas sedan pada dimensi wujud nyata kurang memuaskan, dimensi keandalan kurang memuaskan, dimensi daya tanggap kurang memuaskan, dimensi jaminan sangat memuaskan dan diomesi empati sangat memuaskan.
3. . Adi Wira Nurramadani 2017, Universitas Hasanudin judul penelitiannya Analisis pelaksanaan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kassi-kassi Kecamatan Repoccini Kota Makasar Hasil penelitian nya yaitu kualitas pelayanan kesehatan puskesmas beringin termasuk kategori SANGAT BAIK, dengan memperoleh nilai IKM sebesar 81,15 dengan mutu pelayanan A.

## 2.6 Defenisi Konsep

Menurut Muhammad Nazir (2005:126) defenisi konsep adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikan kegiatan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2.7

### Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2003 Standar Pelayanan Kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya	1. persyaratan pendaftaran	a. rawat jalan b. UGD
	2. Pemeriksaan	a. rawat jalan b. UGD
	3. Biaya	a. rawat jalan b. UGD
	4. Waktu	a. rawat jalan (10-15 menit) b. UGD (2 Jam)

Sumber: peraturan daerah kabupaten kampar no 8 tahun 2003 mengenai standar pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya

memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel. Kualitas pelayanan publik merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, dicocokkan, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan.

1. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik propesi.
2. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



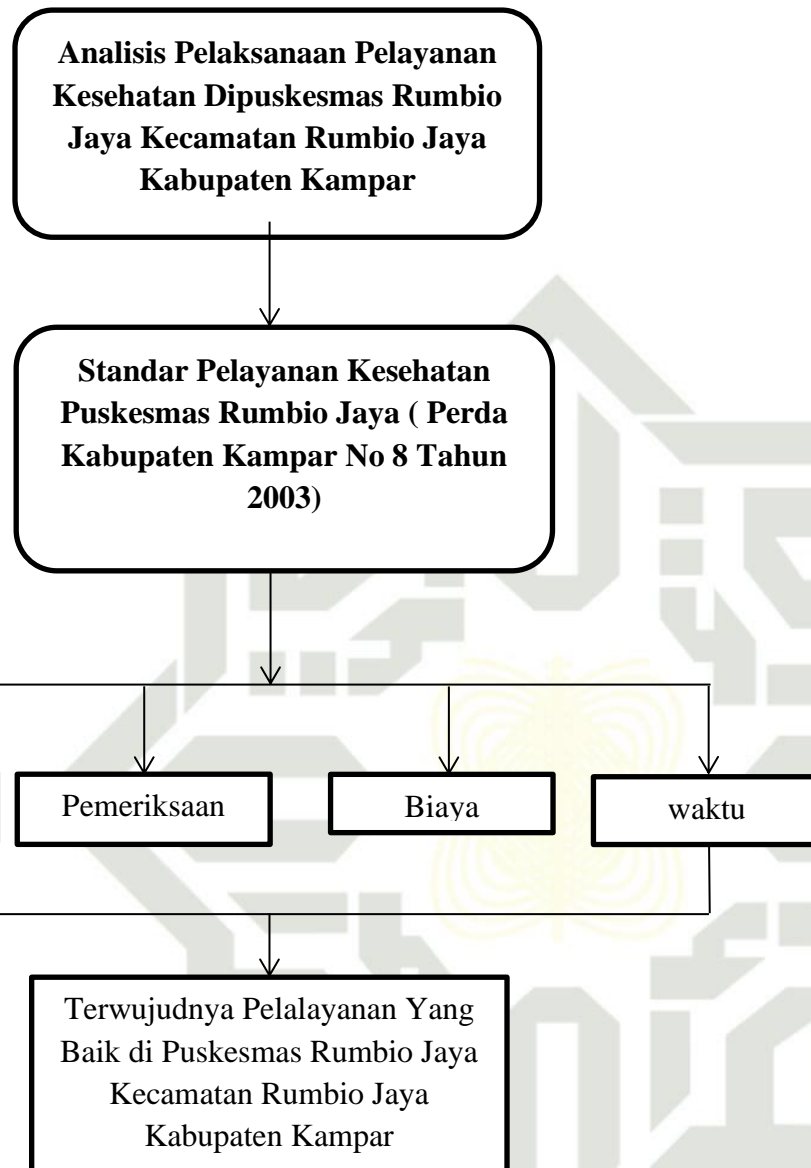
kerangka berfikir

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa m
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sus
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber : ( Perda Kabupaten Kampar No 8 Tahun 2003)

UIN SUSKA RIAU



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1 Pendekatan

Penulisan skripsi ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono, adalah “penelitian berupa angka-angka dan analisis analisis menggunakan statistik.”<sup>1</sup> Menurut Zen Amiruddin, adalah “penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data dan menggunakan daftar pertanyaan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif.”<sup>2</sup> Sedangkan menurut ahmad Tanzeh dan suyitno, yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah “penelitian yang menitik beratkan pada penyajian data yang berbentuk angka atau kualitatif yang diangkakan (skoring) yang menggunakan statistik”.<sup>3</sup> Dengan kata lain, dalam penelitian kuantitatif peneliti berangkat dari sebuah teori (menguji sebuah teori) menuju data dalam bentuk angka dan berakhir pada penerimaan atau penolakan dari teori yang telah diuji kebenarannya. Penelitian kuantitatif berumpu sangat kuat pada pengumpulan data. Data yang dimaksud berupa angka hasil pengukuran. Karena itu, dalam penelitian ini statistik memegang peran sangat penting sebagai alat untuk menganalisis jawaban suatu masalah

Adapun alasan penulis memilih jenis penelitian deskriptif yaitu, ingin mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi secara langsung tanpa adanya manipulasi dan untuk memahami karakteristik atau apa yang sedang terjadi dari tempat yang hendak diteliti dilokasi penelitian yaitu Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena melihat selama ini realisasi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas masih belum sesuai dengan tujuan pemerintah. Dan dalam melakukan penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 sampai dengan Maret 2020.

## 3.3 Jenis Dan Sumber Data

### 3.3.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian secara empiris untuk menjawab masalah pokok yang dikaji dalam penelitian ini.

### 3.3.2 Sumber Data

- Data primer, yaitu menurut Husein Umar (2004:99), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil pengisian kuisioner dan wawancara yang bisa dilakukan oleh peneliti. Data yang didapatkan dari masyarakat dikecamatan Rumbio Jaya dan petugas Puskesmas.
- Data sekunder, yaitu menurut Husein Umar (2004:99) data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain, misalnya data yang berasal dari laporan-laporan maupun literature yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang langsung didapat dari laporan dan catatan yang diperoleh dari riset dan perpustakaan serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

## 3.4 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Riduan, 2005:54) populasi merupakan keseluruhan anggota subjek penelitian yang memiliki kesamaan karakteristik, adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Rumbio Jaya yang pernah berurusan/berobat dipuskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya kabupaten kampar yaitu 7354 pasien.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan observasi terhadap seluruh sampel., untuk efesiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel.

Oleh karena itu populasi yang tidak diketahui maka pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel secara “kebetulan” yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono (2005:96) adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien, jumlah 100 pasien didapatkan dari hasil memakai rumus slovin. Sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tarap kesalahan dalam menentukan populasi

$$n = \frac{7354}{1 + 7354(10\%)^2}$$

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

$$n = \frac{7354}{1+7354.0,01}$$

$$n = \frac{7354}{1+73.54}$$

$$n = \frac{7354}{74,54}$$

$$N = 98,866 = 100$$

## 5.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian dilakukan metode pendekatan deskriptif analisis yaitu suatu metode yang berusaha mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisa, sehingga dapat memberikan gambaran dengan cukup jelas tentang objek yang diteliti. Adapun teknik yang diteliti oleh peneliti adalah:

Yaitu pengamatan langsung lapangan dengan teknik:

1. Observasi, pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan focus penelitian serta mencatat kedalam catatan penelitian.
2. Angket pengumpulan data dengan penebaran sejumlah daftar pertanyaan kepada responden.
3. Wawancara pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden yang telah disusun tertulis.

No	Key Informan	Jabatan
1	drg. Widya Susanti	Kepala Puskesmas
2	Dua orang pasien	Aulia dan Aisyah

Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung. Data yang berbentuk Dokumen ini terutama lebih difokuskan pada masalah penelitian, diantaranya mengenai sejarah kelembagaan, daerah penyebaran, kewilayahan, kependudukan, agama, dan hal-hal lain yang berkait dengan objek.

### 6 Teknik Analisisa Data

Dalam menganalisis, peneliti mendiskripsikan atau menggambarkan secara nyata mengenai analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan dipuskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan teknik likert sugiono (2010: 107) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan objek ukur untuk menyusun item-item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi positif sampai dengan negative.

Berdasarkan metode penelitian yang dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dilakukan pengkodean. Selanjutnya penyajian data dengan mengklasifikasinya, kemudian proses analisa serta diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Penyajian dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P= Angka persentase

F= Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Number Of Cases (Jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

100% = Bilangan tetap

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan mengenai analisis pelaksanaan pelayanan

keseluruhan indikator yang telah di ajukan kepada responden menggunakan pengukuran

dengan melihat (mean) rata-rata berdasarkan uji deskriptif. Interpretasi nilai mean tersebut

berdasarkan tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Mean (Rata-rata) Indikator Penelitian**

No	Nilai Mean	Interpretasi
1	1,0-2,33	Rendah
2	2,34-3,66	Sedang
3	3,67-5,0	Tinggi

Sumber : Daeng Ayub Natuna, 2014. *Teknis Analisis Data*

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Singkat Kecamatan Rumbio Jaya

Rumbio Jaya adalah sebuah nama Kecamatan di Kabupaten Kampar dengan Ibukota Kecamatan adalah Desa Teratak. Secara geografis terletak antara 01°05' Lintang Selatan sampai 02°25' Lintang Utara atau antara 100°00' sampai 105° 05 Bujur Timur. Luas kecamatan Rumbio Jaya pada tahun 2009± 77,54 km<sup>2</sup> dan sekitar 0,71% dari luas keseluruhan Kabupaten Kampar.

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Rumbio Jaya menurut Perda Kabupaten Kampar No. 22 Tahun 2003 adalah:

- a) sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung
- b) sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Kampar
- c) sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Kampar Timur
- d) sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Kampar Utara

Jika dilihat dari wilayah, Kecamatan Rumbio Jaya tergolong ke dalam daerah yang memiliki permukaan tanah yang datar dan rawa-rawa dengan ketinggian di atas permukaan laut 40 m/dpl. Kecamatan Rumbio Jaya juga di lalui oleh beberapa sungai besar, salah satunya sungai Kampar, serta di aliri beberapa sungai-sungai kecil.

Kecamatan Rumbio Jaya di peroleh dari hasil pemekaran dari Kecamatan Kampar. Kecamatan Rumbio Jaya memiliki daerah yang cukup luas sehingga cocok dijadikan sasaran objek pengembangan kegiatan pembangunan Kabupaten Kampar untuk berbagai sektor antara lain sektor pertanian, perkebunan dan industri serta pemukiman yang telah di tuangkan dalam rencana tata ruang daerah Kabupaten Kampar sehingga dapat memberikan prospek yang cukup cerah bagi kemajuan kehidupan masyarakat Kecamatan Rumbio Jaya.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Rumbio Jaya pada awalnya mempunyai jumlah penduduk yang sedikit, seiring dengan kemajuan zaman maka terdapat lonjakan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Tercatat pada tahun 2011 jumlah penduduk Kecamatan Rumbio Jaya sebanyak 15.902 jiwa dan saat sekarang ini pada tahun 2019 berjumlah 16.070 jiwa.

Sebagai daerah tropis pada umumnya daerah Kecamatan Rumbio Jaya memiliki dua iklim yaitu: Musim kemarau yang terjadi pada bulan juni s/d agustus, sedangkan musim hujan terjadi pada bulan september s/d februari, dan selebihnya terjadi pada masa peralihan antara kedua musim. Adapun curah hujan rata-rata adalah 2.974 mm/tahun dan jumlah hari hujan terbanyak adalah 116 hari/tahun, sedangkan suhu maksimum di Kecamatan Rumbio Jaya berkisar antara 32,7°C-33,7°C dan suhu minimum berkisar antara 21,4°C-22,7°C.

Penduduk dan perkembangannya pada suatu daerah dari waktu ke waktu di pengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Kelahiran atau terjadinya suatu proses penurunan tingkat kematian yang tidak diikuti oleh perbedaan di antara tingkat kelahiran dan tingkat kematian.
- Migrasi, yaitu di mana perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat yang lain. Demikian juga halnya dengan Kecamatan Rumbio Jaya dimana perkembangan dan pertumbuhan penduduknya tidak lepas dari kedua faktor tersebut.

## 4.2 Sejarah Puskesmas Rumbio Jaya

Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar berlokasi di Simpang Petai. Puskesmas merupakan organisasi sturktural dan berkedudukan sebagai UPTD dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas secara operasional dikoordinasikan oleh Camat.



### 3 Administrasi Pemerintahan Puskesmas

Rumusan administrasi pemerintahan Puskesmas sebagai UPTD dari dinas kesehatan Kabupaten dapat dijelaskan sebagai berikut :

Puskesmas mempunyai tugas teknis operasional, yaitu tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Pola administrasi Pemerintahan Puskesmas Rumbio Jaya

- Kepala puskesmas : S1 Kedokteran
- Ka Subag TU : Sarjanana Kesehatan Masyarakat
- Koordinator :
  - 1) Koordinator pemberdayaan Masyarakat : Dokter
  - 2) Koordinator pelayanan kesehatan Masyarakat : Dokter
  - 3) Koordinator pelayanan perseorangan : Dokter
  - 4) Penanggung Jawab pustu : Perawat
  - 5) Bidan didesa penanggung jawab poskesdes

C Dalam menjalankan tugas dan fungsi untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Rumbio Jaya didukung oleh unit-unit fungsional seperti seperti puskesmas pembantu.

#### 4.4 Visi dan Misi puskesmas Rumbio Jaya

##### a. Visi Puskesmas

“ Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Rumbio Jaya yang mandiri untuk hidup sehat Dan Sejahterah Tahun 2020

##### b. Misi Puskesmas

Untuk mewujudkan visi tersebut, telah dirumuskan empat misi Puskesmas sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Menggerakan pembangunan berwawasan kesehatan di Kecamatan Rumbio Jaya
- 2) Mendorong Kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di kecamatan Rumbio Jaya
- 3) Memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat serta lingkungannya di Kecamatan Rumbio Jaya.
- 4) Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga masyarakat beserta lingkungannya.

#### 4.5 Fungsi dan tujuan puskesmas Rumbio Jaya

##### 1. Fungsi

- a. Pusat pemberdayaan masyarakat
- b. Pusat pelayanan kesehatan
- c. Pusat pelayanan kesehatan perorangan primer
- d. Pusat rujukan kesehatan

##### 2. Tujuan

- a. Penanggung jawaban wilayah
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Keterpaduan
- d. Rujukan

#### 4.6 Program Puskesmas Rumbio Jaya

Berdasarkan revitalisasi kebijakan dasar Puskesmas, maka puskesmas Rumbio Jaya telah melakukan program wajib dan program pilihan antara lain :

##### 1. Program wajib

- a. Program Promosi Kesehatan
- b. Program KIA termasuk KB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

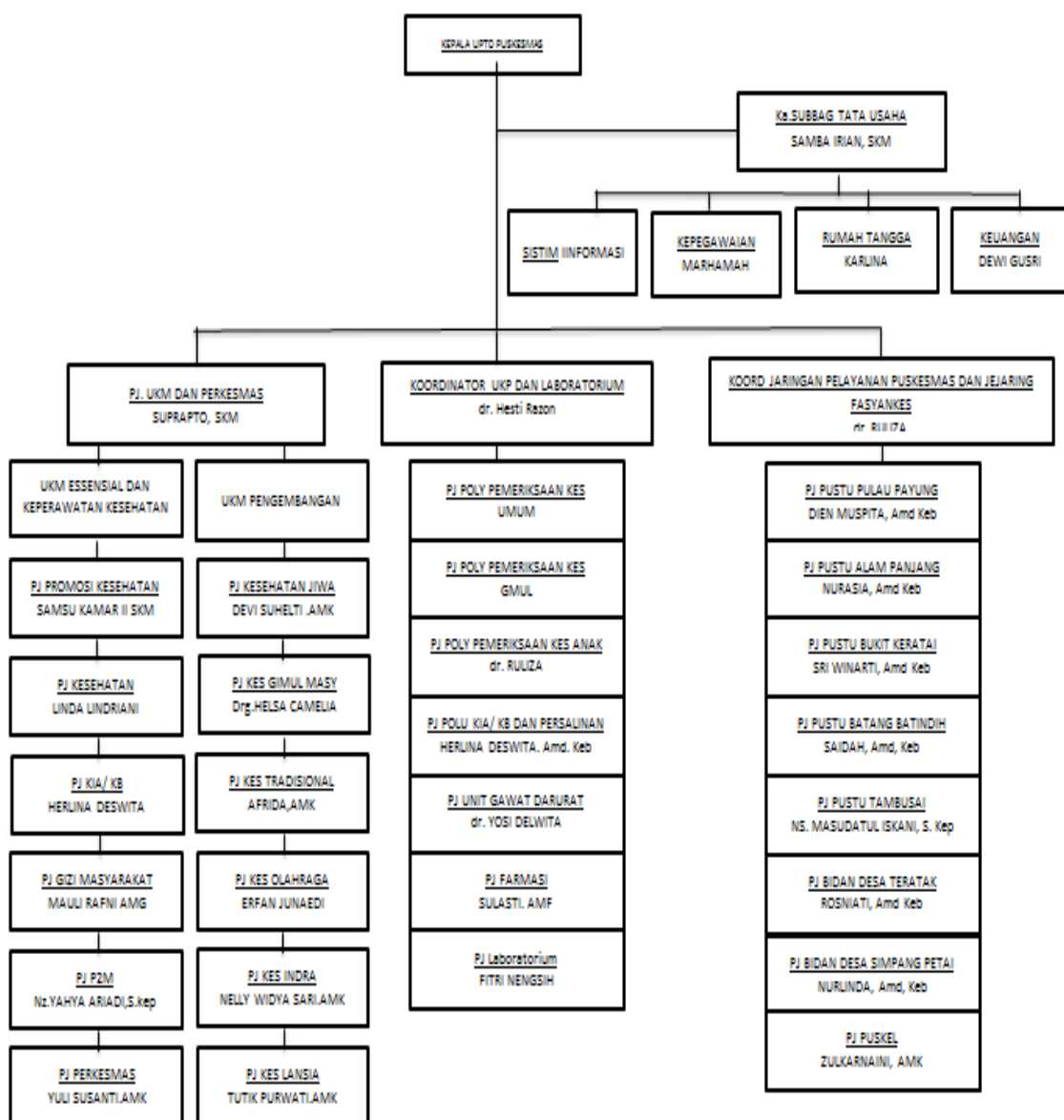
- c. Program perbaikan Gizi Masyarakat
- d. Program pemberantasan penyakit menular
- e. Program pengobatan

#### 2. Program pilihan

- a. Program Lansia
- b. Program Kesehatan Kerja
- c. Program perkesmas



UIN SUSKA RIAU



4.7. Struktur organisasi puskesmas Rumbio Jaya, Tahun 2019



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dalam bab ini penulis akan menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran-saran yang diterapkan akan memberikan manfaat di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

#### 6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian dengan judul Analisa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya dengan hasil sedang (mean=35,8) pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya belum maksimal dan terlaksana dengan baik dikarenakan standar pelayanan puskesmas Rumbio Jaya ada yang sudah sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya dan ada yang belum. Dalam indikator persyaratan pendaftaran belum terlaksana dengan baik karena masih menyulitkan pasien, Indikator pemeriksaan belum terlaksana dengan baik dikarenakan peralatan medis dan obat-obatan yang belum memadai. Indikator biaya sudah sesuai dengan standar pelayanan puskesmas Rumbio Jaya yaitu Rp.0, dan indikator waktu belum terlaksana dengan baik sesuai standar pelayanan Puskemas Rumbio Jaya dikarenakan waktu yang diterapkan dirawat jalan masih belum sesuai.

Berdasarkan hasil Uji Deskriptif dari keempat indikator diatas diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar masuk dalam kategori sedang, hasil Uji Deskriptif dari keempat

indikator yang masuk dalam kategori sedang menyatakan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya sudah baik dengan beberapa pelayanannya yang sudah sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Rumbi Jaya seperti biaya Rp 0-. Petugas ramah dan sopan, dan waktu yang diterapkan pada pasien UGD sudah sesuai 1-2 jam. Namun terdapat juga yang belum berjalan dengan baik dikarenakan terdapat beberapa masalah seperti administrasi yang menyulitkan, dan waktu yang belum memadai.

## 6.2 Saran

Adapun saran penulis mengenai Analisa pelaksanaan pelayanan kesehatan puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Puskesmas Rumbio Jaya memberikan pelayanan administrasi yang baik tidak menyulitkan pasien agar pasien merasa nyaman saat berobat ketempat lainnya.
2. Disarankan kepada Puskesmas Rumbio Jaya melengkapi peralatan medis dan obat-obatan agar pasien merasa nyaman saat berobat dan tidak berobat ketempat lain.
3. Disarankan kepada puskesmas Rumbio Jaya agar memperhatikan kenyamanan setiap pasien dan memberikan pelayanan yang baik agar pasien nyaman saat berobat.
4. Disarankan untuk meningkat kan kerja bawahan nya. Kepala pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di puskesmas Rumbio Jaya hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Mujiono. 2001. *Agama Ramah Lingkungan Perspektif Al-Qur'an*. Cet. I; Jakarta: Pramanida.
- Azwar, Azrul. 2001. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Depkes RI. 2007. *Acuan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta.
- Friedman, Marilyn M. 2006. *Buku Ajar Keperawatan Keluarga : Riset, Teori dan Praktek EGC*. Jakarta
- Sinambela, Lijan poltak, 2010. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mu' rifah. 2007. *Materi Pokok Pendidikan Kesehatan*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soenarjo, RJ. 2002. *Usaha Kesehatan Sekolah (UKS)*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Soegiyo. 2008. *Metode Penelitian Administrasi R&D* Bandung:CV Alfabeta.
- Sukmadinata, N, S. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan ke 7. Bandung





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Remaja Pos Dekrya.

### PERATURAN-PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kebijakan Dasar Puskesmas Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Puskesmas

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Nrgara Nomor 63 Tahun 2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun

1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik.

Keputusan Manteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan

Masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 08 Tahun 2003 Tentang Retribusi

Pelayanan Kesehatan.

### REFERENSI PENDUKUNG

<http://contohdokumen.com/upaya-peningkatan-kesehatan-masyarakat/>. Diakses 9

Oktober 2016.

Idri. (2010) Makalah puskesmas pembantu. <http://Kesehatan%20Masyarakat>

%20%20Makalah%20Puskesmas%20Pembantu.htm. di akses 12 Oktober

2016.

UIN SUSKA RIAU





PUSKESMAS RUMBIO JAYA



Parkiran Puskesmas Rumbio Jaya



Wawancara Peneliti Dengan Ibu drg.Widya Susanti Selaku Kepala Puskesmas Rumbio Jaya Pada Tanggal 15 Januari 2020



Wawancara Peneliti dengan Ibu Aisyah Selaku Pasien Puskesmas Rumbio Jaya Tanggal 12 Januari 2020

## Pengisian Quisioner



Warga Melakukan Pengisian Quisioner Terhadap Peneliti Tanggal 12 Januati 2020



Warga Melakukan Pengisian Quisioner Terhadap Peneliti Tanggal 18 Januari 2020





Pusat Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya





Papan Informasi Puskesmas Rumbio Jaya



Ruang Tunggu Puskesmas Rumbio Jaya

## **KUESIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas rahmat dan hidayah Allah SWT yang telah memberikan kita begitu banyak nikmat yang tak ternilai harganya dengan apapun. Shalawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kembali kejalan yang diridhoi Allah swt. Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang peneliti lakukan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, penelitian dengan judul **ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR.**

Adapun salah satu cara untuk mendapat kan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu saya meminta kesedian Bapak/Ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan di peruntukkan dalam penelitian. Atas kesedian dan kerjasamanya peneliti ucapkan terimakasih.

### **PETUNJUK PENGISIAN**

1. Kuesioner penelitian ini hanya dimaksudkan semata-mata untuk penelitian skripsi ilmiah, tidak merugikan siapapun. Oleh karena itu diharapkan kepada bapak/ibu atau saudara dapat memberikan informasi yang jujur dan aktual serta apa adanya.
2. Identitas bapak/ibu atau saudara sebagai responden terjamin kerahasiaannya.
3. Penelitian ini tidak pengaruh pada pekerjaan atau jabatan anda.
4. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dan pihak terkait dalam penelitian ini.
5. Berilah tanda (X) pada jawaban yang menurut anda tepat.

### **IDENTITAS PENELITI**

Nama : Ratna sari  
Nim : 11675202540  
Jurusan : Administrasi Negara  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

### **IDENTITAS RESPONDEN**

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan  
Umur : 20-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 51-keatas ( )  
Pekerjaan :  
Pendidikan terakhir : SMA ( ) Diploma ( ) Sarjanana ( )

\*coret yang tidak perlu



### **A. Penyelenggaraan persyaratan pendaftaran**

1. Apakah persyaratan pendaftaran yang diterapkan di Puskesmas Rumbio Jaya menyulitkan bapak/ibu?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
2. Apakah penyelenggaraan Persyaratan pendaftaran di puskesmas Rumbio Jaya sudah sesuai?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
3. Apakah petugas Puskesmas Rumbio Jaya memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan pendaftaran?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

### **B. Penyelenggaraan pemeriksaan**

1. Apakah puskesmas Rumbio Jaya melakukan pemeriksaan secara menyeluruh kepada pasien?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
2. Apakah petugas puskesmas Rumbio Jaya bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat melakukan pemeriksaan?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

3. Apakah petugas puskesmas Rumbio Jaya melakukan pemeriksaan secara menyeluruh kepada pasien?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
4. Apakah peralatan medis di puskesmas Rumbio Jaya sudah lengkap untuk pemeriksaan/ mengobati penyakit Bapak/Ibu?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
5. Apakah obat-obatan di Puskesmas Rumbio Jaya sudah lengkap untuk mengobati penyakit Bapak/Ibu?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

### **C. Penyelenggaraan biaya**

1. Adakah biaya yang dikenakan oleh puskesmas Rumbio Jaya saat berobat?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
2. Apakah biaya yang dikenakan oleh puskesmas Rumbio Jaya sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yaitu. 0?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
3. Apakah biaya yang dikenakan puskesmas Rumbio Jaya memberatkan Bapak/Ibu?
  - a. Setuju
  - b. Sangat Setuju
  - c. Kurang Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

#### **D. Penyelenggaraan waktu**

##### **a) Rawat jalan**

1. Apakah waktu yang diterapkan untuk pasien rawat jalan 1-15 menit sudah sesuai?

- a. Setuju
- b. Sangat Setuju
- c. Kurang Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

##### **b) UGD**

1. Apakah waktu yang diterapkan untuk pasien UGD 1-2 jam sudah sesuai?

- a. Setuju
- b. Sangat Setuju
- c. Kurang Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

## **DAFTAR WAWANCARA**

1. Adakah kendala pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya ?
2. Apakah standar pelayanan kesehatan sudah di terapkan sesuai peraturan daerah?
3. Apakah pegawai Puskesmas sudah disiplin dalam bekerja?
4. Sudahkah berjalan dengan baik proses rawat jalan dan UGD?
5. Apakah pegawai puskesmas Rumbio Jaya menyulitkan dalam pelayanan kesehatan?
6. Apakah Puskesmas Rumbio Jaya mengenakan biaya kepada pasien ?
7. Apakah waktu yg di terapkan dalam pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan ?
8. Bagaimana jika ada pasien yang ingin di rujuk ke RSUD Bangkinang, namun tidak dilayani dengan baik ?





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7408/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 6 Desember 2019 M  
9 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Propinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Ratna Sari  
NIM. : 11675202540  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
NIP. 19620512 198903 1 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7407/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 6 Desember 2019 M  
9 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada  
Yth. **Afrinaldiy Rustam, S.Ip, M.Si**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Ratna Sari  
NIM : 11675202540  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
NIP. 19620512 198903 1 003





# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/29054  
T E N T A N G

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7408/2019** Tanggal 6 Desember 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | RATNA SARI   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11675202540  |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 20 Desember 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

##### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

**BANGKINANGKOTA**

Kode Pos : 28412

**REKOMENDASI**

Nomor : 070/KKBP/2019/1125

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN RISET/29054 tanggal 20 Desember 2019, dengan ini memberi Rekomendasi / Izin Penelitian kepada :

- |                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| 1. Nama             | : | <b>RATNA SARI</b>   |
| 2. NIM              | : | 11675202540   |
| 3. Universitas      | : | UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU   |
| 4. Program Studi    | : | ADMINISTRASI NEGARA   |
| 5. Jenjang          | : | S1  |
| 6. Alamat           | : | PEKANBARU   |
| 7. Judul Penelitian | : | <b>ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI<br/>PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA<br/>KABUPATEN KAMPAR</b> |
| 8. Lokasi           | : | PUSKESMAS RUMBIO JAYA KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR  |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pras riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
pada tanggal 23 Desember 2019

an. **KEPALA KANTOR KESBANGPOL**

Kasi Kesatuan Bangsa



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Pimpinan Puskesmas Rumbio Jaya di Rumbio Jaya.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.





PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS RUMBIO JAYA**  
KECAMATAN RUMBIO JAYA

Jalan Kubucubadak Desa Simpang Petai, Telp/ WA: 08127787581  
E-mail: [puskesmas\\_rumbiojaya@yahoo.com](mailto:puskesmas_rumbiojaya@yahoo.com) Facebook: Puskesmas Rumbio Jaya  
Kode Pos 28461



Nomor : 440/UPT- RJ/TU-2/2020/0695  
Lamp : -  
Perihal : Balasan Studi Pendahulun

Simpang Petai, 03 Februari 2020

Kepada Yth:  
Sdr. Universitas Islam Negeri Suska  
Riau  
Di-  
Pekanbaru

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamualaikum warohmatullohiwabarokatuh.

Memenuhi maksud surat saudara Nomor : 070/2019/1125, perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset /Pra Riset dan Penanggulangan Data Untuk Bahan Skripsi.

Benar telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Puskesmas Rumbio Jaya sesuai dengan yang dibutuhkan dimulai Bulan Oktober 2019 s/d Januari 2020 atas nama:

Nama : Ratna Sari  
Nim : 11675202540  
Universitas : Universitas Islam Negeri Suska Riau  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten kampar

Demikian surat keterangan ini di sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Plt. Kepala Puskesmas Rumbio Jaya

**drg. WIDYA SANTI**

**NIP.19710504 199101 1001**

## BIOGRAFI PENULIS



**RATNA SARI**, Lahir pada tanggal 25 Maret 1998 di Teratak Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dari pasangan bapak Amirullah dan Ibu Yanti herlina. Penulis menduduki jenjang pendidikan formal

di SDM 074 Pulau Payung Kecamatan Rumbio Jaya, kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 01 Rumbio Jaya, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Kampar, kemudian penulis melanjutkan Pendidikan yang lebih tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara. Dalam masa perkuliahan, penulis telah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dan penulis juga telah melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat yakni Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Rambah Hilir Tengah Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten ROHUL. Terakhir penulis melakukan penelitian di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dengan judul penelitian “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar” dan Alhamdulillah akhirnya pada tanggal 21 April 2020 penulis mengikuti Sidang Ujian Munaqasah Jurusan Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas

Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan dinyatakan lulus dengan prediket sangat memuaskan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).